

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM PENELITIAN**

#### **4.1. Sejarah Perkembangan Perusahaan**

PT. Garuda Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang angkutan udara. Pada awalnya PT. Garuda Indonesia didirikan tanggal 27 September 1949 dengan nama Garuda Indonesia Airways N.V. berdasarkan akte notaris Raden Kadiman No. 137, perusahaan ini merupakan patungan antara pemerintah Belanda, KLM N.V (De Koninklijke Luchvaart Matschappij N.V). sedangkan armada pesawat pertama yang dimiliki berupa 22 pesawat Dakota dan 8 Pesawat Catalina.

Pada tanggal 24 Maret 1954 pemerintah Republik Indonesia menandatangani perjanjian nasionalisasi GIA N.V dengan perusahaan KLM N.V sehingga modal KLM N.V yang selama ini terdapat dalam tubuh GIA N.V dibeli oleh pemerintah Republik Indonesia. Setelah sepenuhnya menjari perusahaan nasional maka GIA meluaskan jaringan penerbangannya dengan melayani rute penerbangan ke beberapa negara tetangga.

Kemudian Perusahaan Negara (PN) perhubungan udara GIA menjadi perusahaan perseroan dengan nama PT. GIA. Hal ini didasarkan atas Akte Notaris, Soeleman Ardjasasmita, SH, NO. 8 tertanggal 4 Maret 1975 dan diperbaiki dengan akte No. 42 tertanggal 21 April 1975 dan Akte No. 24 tertanggal 12 Juni 1975 dihadapan notaris yang sama. Selanjutnya menjadi PT. (Persero) perusahaan

penerbangan Garuda Indonesia disingkat PT. Garuda Indonesia yang berkedudukan di Jakarta, dan juga membuka kantor perwakilannya diseluruh ibu kota propinsi di Indonesia dan berbagai kota di dunia berdasarkan Akte tanggal 4 April 1989 di hadapan notaris yang sama.

Di Pekanbaru, Garuda Indonesia telah memiliki kantor cabang sejak beberapa tahun yang lalu. Sejak tahun 1996, Kantor Garuda Indonesia di Pekanbaru yang pada mulanya terletak di Jalan Jend. Sudirman, pindah ke Hotel Mutiara Merdeka, Lantai 2, Jalan Yos Sudarso, Pekanbaru, dan sekarang sudah pindah lagi ke Hotel Pangeran Jalan Jend. Sudirman

#### **4.2. Struktur Organisasi Perusahaan**

Kegiatan-kegiatan dalam suatu perusahaan memerlukan adanya suatu kerjasama dan jalur koodinasi antara para anggotanya dalam mencapai tujuan perusahaan. Kerjasama tersebut meliputi tugas-tugas yang telah ditetapkan sebelumnya dan dalam pelaksanaannya memerlukan adanya suatu garis ketetapan yang mengatur segala aktivitas tersebut agar berjalan sebagai mana mestinya. Untuk mewujudkan hal tersebut perlu adanya suatu wadah yang mengatur hubungan dan kerjasama diantara sesama anggota perusahaan yang disebut organisasi.

Organisasi adalah alat yang saling menghubungkan satuan-satuan kerja yang memberikan mereka kepada orang-orang yang ditempatkan dalam struktur wewenang, sehingga setiap pekerjaan dapat dikoordinasikan oleh perintah atasan sampai ke bawahan yang menjangkau dari puncak sampai ke bawah diri seluruh badan usaha.

Perencanaan struktur organisasi sangat penting artinya bagi suatu perusahaan. Karena dengan adanya struktur organisasi yang jelas akan dapat memberikan batasan-batasan dari tugas, wewenang dan tanggung jawab.

Seseorang sebagai anggota dari suatu organisasi. Hal ini dapat menghilangkan hambatan-hambatan dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang disebabkan oleh kebingungan dan ketidak tentuan tentang pemberian tugas serta untuk memudahkan jaringan koordinasi pengambilan keputusan yang akan mendukung sasaran pencapaian tujuan.

Setiap struktur organisasi akan lebih dulu memusatkan perhatian pada kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Manajemen menganalisis jabatan-jabatan yang dilakukan. Kemudian orang dengan minat dan kualifikasi tertentu ditarik untuk memegang jabatan. Koordinasi tentang kegiatan setiap karyawan merupakan tanggung jawab penting yang lain dari manajemen. Karena mereka harus kompak jika ingin perusahaan beroperasi secara lancar.

Struktur organisasi yang ditentukan dengan baik juga harus mendukung moral karyawan. Karyawan yang mengetahui tentang apa yang diharapkan dari pekerjaan. Siapa atasannya, dan bagaimana pekerjaan itu cocok dengan struktur organisasi keseluruhan, semuanya diarahkan untuk membentuk angkatan kerja yang loyal dan harmonis.

Struktur organisasi yang baik haruslah memenuhi syarat efektif dan efisien. Suatu struktur organisasi yang efektif adalah bila struktur organisasi tersebut memungkinkan sumbangan dari tiap-tiap individu dalam mencapai sasaran organisasi.

Sedangkan struktur organisasi yang efisien adalah jika memudahkan pencapaian tujuan-tujuan oleh organisasi dengan biaya minimum.

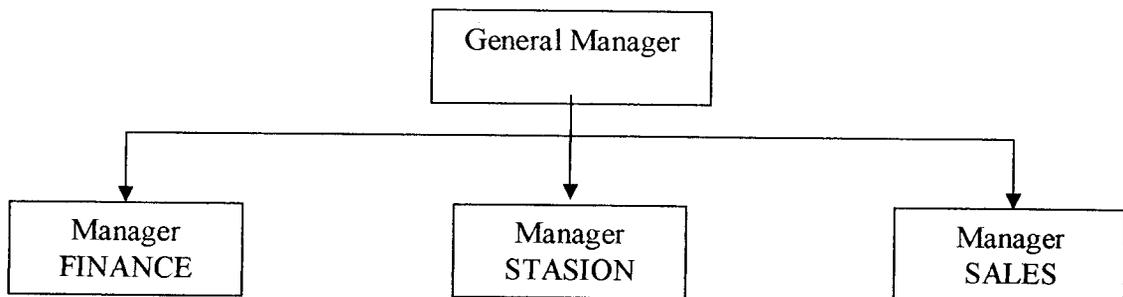
Struktur organisasi hendaklah juga mudah diubah untuk disesuaikan dengan perubahan-perubahan yang terjadi tanpa mengurangi kelancaran aktivitas yang sedang berlangsung. Perubahan-perubahan yang mungkin dihadapi oleh perusahaan misalnya perubahan daerah pemasaran, peralatan baru, tuntutan masyarakat lingkungan, misalnya perubahan selera, perubahan ekonomi, serta perubahan teknologi.

Bentuk organisasi yang baik akan sangat tergantung pada situasi dan kondisi tiap-tiap perusahaan dan juga pada tujuan yang hendak dicapai. Hal ini disebabkan oleh karena bentuk struktur organisasi antara perusahaan satu dengan perusahaan lainnya berbeda-beda. Bentuk dari struktur organisasi yang digunakan adalah oleh suatu perusahaan itulah yang mendukung tujuan yang hendak dicapai.

Sehubungan dengan uraian tersebut diatas PT. Garuda Indonesia Pekanbaru mempunyai struktur organisasi yang tidak besar, namun telah tersusun dan terbagi kegiatan-kegiatannya atas beberapa bagian yang dilaksanakan oleh setiap individu dalam perusahaan yang bekerja sama sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Untuk lebih jelasnya gambaran mengenai struktur organisasi pada PT. Garuda Indonesia Pekanbaru dapat dilihat pada gambar-gambar berikut ini :

Gambar IV.I  
Struktur Organisasi  
PT. Garuda Indonesia Cabang Pekanbaru



Sumber : PT. Garuda Indonesia Pekanbaru, 2004

Adapun fungsi-fungsi atau tugas-tugas dari bagian-bagian yang terdapat dalam struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut :

### 1. General Manager

Tugas pokoknya bagian ini adalah :

- a. Mewakili kepentingan perusahaan pada wilayah kerjanya, dengan tetap mempertimbangkan kepuasan *Customer* dan *Stakeholder*.
- b. Mengkoordinasikan, mengimplementasikan dan mengevaluasi *Policies Head Office* di wilayah kerjanya
- c. Menjaga image perusahaan di wilayah kerjanya melalui *Delivery Product* dan *Service* yang berkualitas.
- d. Mengendalikan bisnis perusahaan di Branch Office yang dipimpinnya dengan mengkoordinasikan fungsi-fungsi *Marketing* dan *Sales (Passenger dan Cargo)*, *Service* operasi kestasiun, *SDM* dan *Finance*.

- e. Bertanggung jawab atas pendapatan, penjualan, biaya-biaya, layanan, pengembangan SDM dan *Cash Contribution*.
- f. Menyusun dan merealisasikan rencana kerja dan anggaran unit yang dipimpinya.
- g. Untuk *Branch Office* yang ditunjuk sebagai *Regional Coordinator*, maka akuntabilitas general manager dari *Branch Office* tersebut juga meliputi bpencapaian *Key Performance Indicator* : *Sales, Traffic, Cash Flow*, Pengembangan *Sales Coverage Area* dan saluran distribusi, efisiensi biaya, *Minimize Irregularities* serta peningkatan standar layanan dari *Branch Office* yang masuk dalam wilayah koordinasinya.

## 2. Manager Sales

Tugas pokoknya bagian ini adalah :

- a. Mengembangkan, mengimplementasikan, mengkoordinasikan strategi kegiatan pemasaran dan penjualan segmen pasar *Worker Umroh dan Haji Plus*.
- b. Merencanakan, mengelola dan mengendalikan *Marketing Plan, Activity Plan, Revenue/Sales Budget, Promotion Budget* baik secara tirwulanan/semester/tahunan.
- c. Menganalisa dan mengevaluasi perkiraan pasar, *Market Share* dan *Market Growth*.
- d. Mengevaluasi dan mengajukan strategi harga yang kompetitif berdasarkan *Traffic Demand*.

- e. Mengelola Hubungan kemitra-usahaan dengan korporasi serta dengan pelanggan langsung
- f. Mengajukan proposal *Charter/Extra Umroh/Haji Plus*, dan rute bau *Workers*
- g. Merencanakan, mengarahkan dan mengukur produktivitas tenaga penjual serta mengelola implementasi insentive untuk kegiatan penjualan.

### 3. Manager Station

Tugas pokoknya bagian ini adalah :

1. Mengkoordinasikan, mengevaluasi aktivitas kestasiun baik di *Land Side* maupun *Ramp Side* area sesuai dengan *Standar Operation Procedure (SOP)* dan *Service Level Agreement (SLA)*
2. Menjamin keberhasilan implementasi pengelolaan stasiun melalui pencapaian *Service Level Agreement (SLA)* untuk *Jasa Ground Handling* oleh *service provider* distasiun, melalui kontrol dan monitoring atas kinerja *Service Provider* tersebut
3. Mengantisipasi, merencanakan strategi dan menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan *Irregularities* dengan tetap melakukan kontrol atas dampak biaya yang timbul
4. Mengkoordinasikan, mengelola dan mengendalikan pencapaian *On Time Performance*
5. Mengkoordinasikan, mengendalikan, mengevaluasi kegiatan layanan kepada *Customers* dalam situasi *Peak Season*, pnerbangan haji, *Charter Flight* dan atau *VVIP* guna meningkatkan kepuasan *Customers*

### 3. Kegiatan-Kegiatan Perusahaan

Sebagai perusahaan jasa yang bergerak dibidang transportasi, khususnya angkutan udara, PT. Garuda Indonesia tentulah mengutamakan pelayanan untuk diberikan kepada penumpangnya. Hal ini dilakukan untuk dapat menarik minat calon penumpang untuk melakukan perjalanan dengan menggunakan jasa Garuda Indonesia.

Untuk itu Garuda Indonesia melakukan beberapa kegiatan untuk memberikan pelayanan kepada penumpangnya, kegiatan-kegiatan itu adalah meliputi :

- a. *City Check-in* : yaitu merupakan salah satu fasilitas Garuda Indonesia yang mempermudah fasilitas Garuda Indonesia yang mempermudah penumpang dalam melakukan *check-in* tiket penerbangan. Dengan menggunakan *city check-in*, penumpang akan terhindar dari antrian panjang pada saat check-in di bandara. Penumpang tidak perlu terburu-buru ke bandara, karena secara otomatis calon penumpang telah mendapatkan boarding pass dan nomor tempat duduk. *City check-in* Garuda Indonesia melayani tiket penerbangan untuk tujuan domestik maupun luar negeri.
- b. Garuda Indonesia *New Executive Plus (New – EC – Plus)* :  
Yaitu program Garuda Indonesia berupa pemberian penghargaan kepada pelanggan loyal yang melakukan penerbangan bersama Garuda Indonesia dengan konsep semakin sering dan jauh penumpang terbang, maka semakin banyak penghargaan yang diterima. Pemegang kartu *EC-Plus* dalam jumlah penerbangan tertentu akan mendapatkan tiket untuk perjalanan Cuma-Cuma pada seluruh

penerbagangan domestik Garuda Indonesia atau dapat diberikan kepada orang lain. Secara otomatis pemegang kartu *EC-Plus* akan mendapatkan 10 Kg tambahan berat bagasi Cuma-Cuma, yang berlaku pada seluruh kelas dan sektor penerbangan Garuda Indonesia.

Selain itu Garuda Indonesia juga melakukan promosi dalam rangka menarik pelanggan. Promosi yang dijalankan oleh Garuda Indonesia dilakukan melalui berbagai media massa, seperti melalui korang-koran kota dan ibu kota. Radio-radio nasional maupun swasta, serta melalui televisi. Garuda Indonesia juga sering menjadi sponsor pada acara-acara tertentu. Hal ini dilakukan dalam rangka memberitahu kepada masyarakat, bahwa Garuda Indonesia memiliki pelayanan yang lebih baik disamping Garuda Indonesia sendiri telah lebih dahulu memiliki nama diantara beberapa maskapai penerbangan lainnya.

Garuda Indonesia juga melakukan kerjasama dengan berbagai perusahaan Tour and Travel untuk menyalurkan tiketnya. Di Pekanbaru sendiri ada 8 (delapan) perusahaan Tour and Travel yang bekerja sama dengan Garuda Indonesia yaitu :

1. PT. Kota Piring Kencana
2. PT. Mega Sanel Lestari
3. PT. Indo raya
4. PT. Inti Angkasa
5. PT. Anata
6. PT. Cendrawasih
7. PT. Equator
8. PT. Sabanami